

Manual de Abertura de chamado

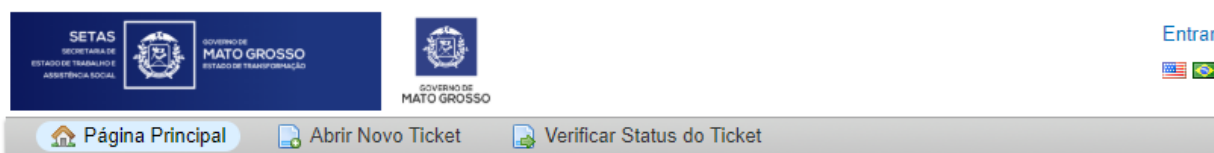
SUORTE TI SETAS

OsTicket

Endereço para abertura de chamado:

<http://suporte.setas.mt.gov.br/osticket/upload/index.php>

1- Para solicitar o atendimento da TI, clicar na opção: ABRIR NOVO TICKET



Bem vindo ao Suporte da TI da SETAS

A fim de agilizar as solicitações de suporte e melhor atendê-lo, nós utilizaremos um sistema de chamado. Cada pedido de suporte é atribuído um número de bilhete único, que você pode usar para monitorar o progresso e as respostas online. Para sua referência, nós fornecemos histórico de todos os seus pedidos de suporte.



Abrir Novo Ticket

Por favor, dê o máximo possível de detalhes, e então poderemos atendê-lo melhor. Para atualizar um ticket já aberto, favor se identificar.

Abrir Novo Ticket



Verificar Status do Ticket

Nós provemos arquivos e históricos completos com respostas de todas as suas requisições passadas e atuais.

Verificar Status do Ticket

2-Para ter acesso ao sistema, você deverá entrar com o mesmo usuário e senha de acesso ao computador.

Entrar

Página Principal | Abrir Novo Ticket | Verificar Status do Ticket

Login em SETAS - Suporte Técnico

Para melhor atendê-lo, nós incentivamos nossos clientes a registrar uma conta.

E-mail ou Usuário

Senha

Entrar

Sou um atendente — Identifique-se aqui

Entrar com o Login e senha já utilizado na setas para entrar no computador

3 - Aparecerá a TELA para detalhamento do chamado. Selecione o tipo de ajuda.

teste | Perfil | Tickets (0) - Registrar Saída

Página Principal | Abrir Novo Ticket | Tickets (0)

Abrir Novo Ticket

Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo ticket.

Tópico de Ajuda: — Selecione um Tópico de Ajuda —

E-mail: teste@teste.com
Cliente: teste

Selecione o tópico de ajuda que mais se assemelha ao problema enfrentado

4 - Inclua Setor, título, e detalhes do problema.

testes | Perfil | Tickets (2) - Registrar Saída

Página Principal | Abrir Novo Ticket | Tickets (2)

Abrir Novo Ticket

Por favor, preencha o formulário abaixo para abrir um novo ticket.

Tópico de Ajuda: *

E-mail: teste@teste.com
Cliente: teste

Detalhes do chamado

Por favor descreva sua ocorrência

Setor: *

Título do chamado: *

Descrição do chamado:

Solicito instalação de impressora no meu computador.

5 - Após preencher tudo clicar em Criar Ticket. Vale ressaltar que podem ser anexados imagens ou outros tipos de arquivos para ajudar na resolução do problema

Arraste e solte os arquivos aqui ou selecione-os

Anexe os arquivos que ache relevante ou que possam contribuir para a resolução do problema.

Criar Ticket | Recomeçar Formulário | Cancelar

6 - Chamado aberto:

Página Principal | Abrir Novo Ticket | Tickets (1)

Ticket #409709 Edit

Status do Ticket: Aberto

Departamento: Suporte Técnico

Data de Criação: 07/05/2018 6:14pm

Nome: Teste

Email: teste@teste.com

Telefone: 36135700 x5700

Assunto: **Instalação de Impressora**

07/05/2018 6:14pm teste

Solicito instalação impressora no meu computador. Setor cidadania

1 - Verificar STATUS do chamado:

MATO GROSSO

Página Principal | Abrir Novo Ticket | Tickets (1)

Bem vindo ao Suporte da TI da SETAS

A fim de agilizar as solicitações de suporte e melhor atendê-lo, nós utilizaremos um sistema de chamado. Cada pedido de suporte é atribuído um número de bilhete único, que você pode usar para monitorar o progresso e as respostas online. Para sua referência, nós fornecemos histórico de todos os seus pedidos de suporte.

Abrir Novo Ticket
Por favor, dê o máximo possível de detalhes, e então poderemos atendê-lo melhor. Para atualizar um ticket já aberto, favor se identificar.

Verificar Status do Ticket
Nós provemos arquivos e históricos completos com respostas de todas as suas requisições passadas e atuais.

[Abrir Novo Ticket](#) [Verificar Status do Ticket](#)

MATO GROSSO

Página Principal | Abrir Novo Ticket | Tickets (1)

Tickets

Aberto (1) Ir Atualizar

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets Abertos

Número do ticket	Data de Criação	Status	Assunto	Departamento
409709	07/05/2018	Aberto	Instalação de Impressora	Suporte Técnico

Página: [1]

2 - Assim que o chamado foi solucionado, o status irá mudar.

The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there is a navigation bar with 'Página Principal', 'Abrir Novo Ticket', and 'Tickets (1)'. Below this, the 'Tickets' section is displayed. A search bar contains 'Qualquer Status' and an 'Ir' button. A table shows one ticket with the following details:

Número do ticket	Data de Criação	Status	Assunto	Departamento
409709	07/05/2018	Resolvido		Suporte Técnico

3 – Ao clicar no número do ticket é aberto uma tela com o detalhamento do chamado.

The screenshot shows the detailed view of ticket #409709. The status is 'Resolvido' and the department is 'Suporte Técnico'. The subject is 'Instalação de Impressora'. The contact information for the user is also displayed.

Ticket #409709 Edit

Status do Ticket: Resolvido Nome: Teste
Departamento: Suporte Técnico E-mail: teste@teste.com
Data de Criação: 07/05/2018 6:14pm Telefone: 36135700 x5700

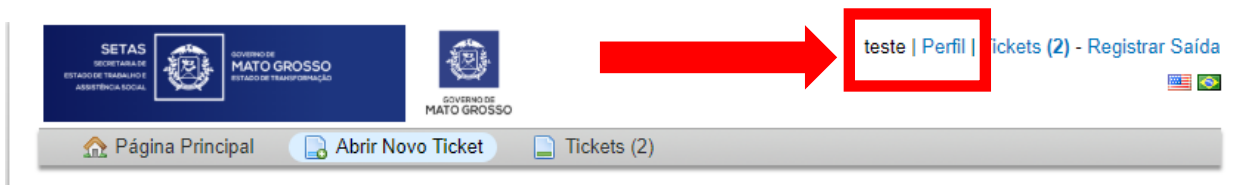
Assunto: **Instalação de Impressora**

07/05/2018 6:14pm teste
Solicito instalação impressora no meu computador. Setor cidadania

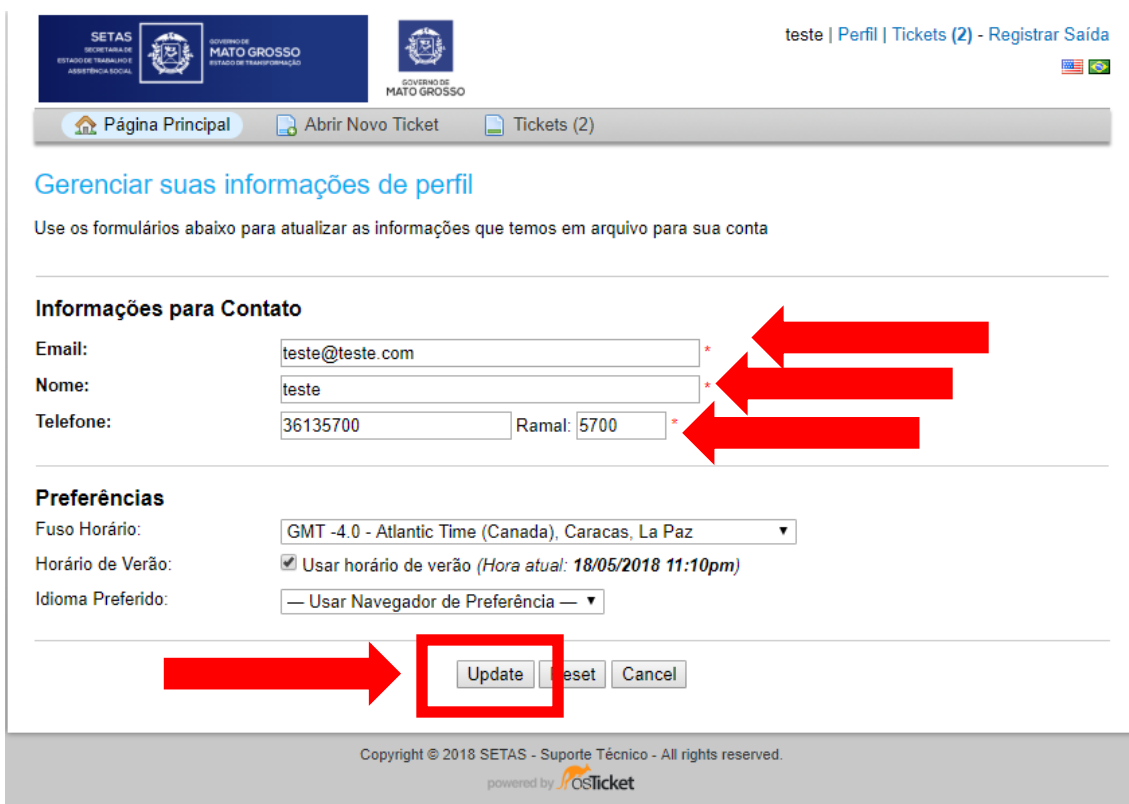
07/05/2018 6:18pm Michele Nunes Amaral
Instalado com sucesso

1 - Manter os dados atualizados (Email e telefone) é muito importante para que, se preciso, a equipe da TI possa entrar em contato o mais rapidamente possível, por isso pedimos que todos os usuários

atualizem essas informações assim que fizerem o primeiro login no sistema. Para fazer esse procedimento clique em Perfil.



2 – Atualizar os campos Email, Nome e telefone/ramal. Após certificar-se que está tudo correto, clicar em Update.



Qualquer dúvida a equipa da TI estará disponível para contato através do Email: cti@setas.mt.gov.br ou pelo telefone (65) 3613 -5767.